



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

HUBUNGAN PERSEPSI, KUALITAS PENYALURAN DAN TRANSPARANSI DENGAN KESUKSESAN PELAKSANAAN

TANGGUNG JAWAB SOSIAL

(Survey pada Penerima Tanggung Jawab Sosial

Bank Muamalat Cabang Pembantu Kuningan)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syari'ah**

Disusun Oleh:

INTAN ANGGRAINY

NIM: 14112220176



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2015 M/1436 H**



ABSTRAK

INTAN ANGGRAINY.14112220176“HUBUNGAN PERSEPSI, KUALITAS PENYALURAN DAN TRANSPARANSI DENGAN KESUKSESAN PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL” (Survey pada Penerima Bantuan Sosial Bank Muamalat Cabang Pembantu Kuningan). Skripsi 2015

Tanggung jawab sosial merupakan suatu aktivitas sosial perusahaan kepada stakeholdernya atas dampak yang telah ditimbulkan sebagai akibat dari keputusan dan aktifitas perusahaan, yang berkontribusi untuk pembangunan berkelanjutan, termasuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara persepsi masyarakat dengan kesuksesan pelaksanaan TJS, kualitas penyaluran dengan kesuksesan pelaksanaan TJS, dan hubungan transparansi dengan kesuksesan pelaksanaan TJS tahun 2014, survey PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pembantu Kuningan. Sampel yang digunakan yaitu penerima TJS di Desa Cikadu, Kecamatan Nusaherang (RT 21, RT 22 dan RT 23) berupa pemberian sembako dan pemberian kursi roda serta pemberdayaan ekonomi (KUM3) di Desa Maniskidul Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah korelasi, karena mencari hubungan terhadap kesuksesan pelaksanaan TJS-nya sudah dilaksanakan. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode survey. Analisis data menggunakan *software Microsoft Excel 2007* dan menggunakan *SPSS* versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel persepsi mempunyai korelasi yang sangat rendah dengan kesuksesan pelaksanaan TJS; (2) variabel kualitas penyaluran korelasinya cukup dengan kesuksesan pelaksanaan TJS; (3) variabel transparansi mempunyai hubungan yang cukup baik dengan kesuksesan pelaksanaan TJS.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Penyaluran, Transparansi, Kesuksesan Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial



ABSTRACT

INTAN ANGGRAINY.14112220176 "CORRELATION OF PERCEPTION, DISTRIBUTION QUALITY AND TRANSPARENCY WITH THE SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL RESPONSIBILITY" (Survey on Recipients of Social Assistance Branch of Bank Muamalat Kuningan).Thesis 2015

Social responsibility was a social activity of the company to its stakeholders on the impact that had been caused as a result of the company's decision and activity, that contributed to development of sustainable, including the public health and welfare. This study aimed to examine whether there is a relationship between people's perception with the success of the TJS, quality distribution with the success of the TJS, and the relationship of transparency with the success of the TJS in 2014,survey PT. Muamalat Indonesia Branch Vice Bank of Kuningan. The sample employed TJS receiver in the Cikadu village,,Nusaherang District (RT 21, RT 22 and RT 23) for the provision of basic needs and the provision of wheelchairs as well as economic empowerment (KUM3) in the Maniskidul village, Jalaksana District, Kuningan city.

This research was quantitative method. This research was a correlation, because looked for the relationship to the success of the implementation of its TJS had already implemented. While the method used the survey method. Data analysis usedMicrosoft Excel 2007 software and SPSS version 20.

The results showed that: (1) perceptionvariable had a very low correlation with the success of the TJS; (2) The qualityvariable of the distribution of sufficient correlation with the success of the TJS; (3) transparantionvariable had a good relationship with the successful implementation of the TJS.

Keywords: Perception, Quality Distribution, Transparency, The Success Of The Implementation Of Social Responsibility



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "HUBUNGAN PERSEPSI, KUALITAS PENYALURAN DAN TRANSPARANSI DENGAN KESUKSESAN PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL (Survey pada Penerima Bantuan Sosial Bank Muamalat Cabang Pembantu Kuningan)" oleh Lafan Anggrainy nim 14112220176, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Juni 2015.

Cirebon, 1 Juni 2015

Sidang Munaqasyah

Kerna,



H. Jufri Jumena, SH, MH
NIP. 19720514 200312 1 003

Sekretaris,

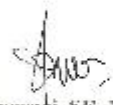

Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Anggota

Penguji I,


Dr. Avus Ahmad Yusuf, SE, M.Si
NIP. 19710801 200003 1 002

Penguji II,


Sri Rokhlina, SE, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Persepsi	8



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
 2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Kualitas Penyaluran	12
3. Transparansi	22
4. Tanggung Jawab Sosial atau <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
a. Pengertian CSR	24
b. Konsep CSR	26
c. Prinsip CSR	28
d. Model Penerapan CSR di Indonesia	30
e. Teori-Teori CSR.....	31
f. Tingkatan CSR.....	37
g. Kategori Perusahaan menurut Implementasi CSR.....	37
h. Manfaat CSR	38
5. Penelitian terdahulu	40
B. Kerangka Pemikiran	43
C. Pengajuan Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	45
B. Jenis Penelitian	48
C. Sumber Data	49
D. Populasi dan Sampel	50
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
G. Pengolahan Data dengan <i>Servqual</i>	55
H. Uji Korelasi Spearman	56
I. Pengujian Hipotesis Statistik t	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek	58
1. Desa Cikadu	58
2. Desa Maniskidul	61
3. PT. Bank Muamalat Indonesia Tb.k.....	62



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

B. Analisis Data Penelitian	70
C. Karakteristik Responden	71
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
E. Perhitungan Data Servqual	76
F. Uji Korelasi Spearman	77
G. Uji Hipotesis t	78
H. Pembahasan Hasil Penelitian	79
I. Analisis Ekonomi	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam melakukan kegiatannya untuk pembangunan ekonomi pasti menimbulkan banyak dampak di masyarakat, baik positif maupun negatif. Perusahaan sebelumnya mengadopsi model yang lebih mementingkan segi ekonomi, seperti jumlah produksi, eksploitasi sumber daya dan kepentingan yang bersifat individual tersebut berubah pada model sosio-ekonomis, yang menekankan pada kelestarian sumber daya, kepentingan masyarakat dan terlibatnya pemerintah. Dari model sosio-ekonomis ini perusahaan bisa tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable growth*) dan juga disebabkan karena lahirnya *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial (TJS).

CSR ini dikembangkan dari konsep *Tripple Bottom Lines* yaitu *profit*, *planet* dan *people*.¹ Akan tetapi, sejak peluncuran ISO 26000 pada awal November 2010 oleh lembaga *International Organization for Standardization* (ISO) mengenai *Guidance on Social Responsibility*, komponen *triple bottom line* ditambah aspek prosedur (*procedure*).² Dengan demikian, CSR adalah “Kepedulian perusahaan yang menyisihkan sebagian keuntungan (*profit*) bagi kepentingan pembangunan manusia (*people*) dan lingkungan (*planet*) secara berkelanjutan berdasarkan prosedur (*procedure*) yang tepat dan profesional.”³

Kepedulian perusahaan ini diharapkan dapat meyakinkan masyarakat mengenai aktivitas dan kinerjanya dapat diterima dengan menggunakan

¹ *Tripple Bottom Lines* digagas oleh Jhon Elkington tahun 1998, dalam bukunya *Cannibals with Forks: The Tripple Bottom Line in 21st Century Business* tahun 1998, dalam Suharto, 2010, 10.

² Khusnul Fauziah dan Prabowo Yudho J, *Analisis Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perbankan Syariah Di Indonesia Berdasarkan Islamic Social Reporting Indeks*, Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol.5, No.1 (Maret 2013), 13.

³ Suharto tahun 2008, dalam Edi Suharto, *CSR & COMDEV: Investasi Kreatif Perusahaan di Era Globalisasi* (Bandung: ALFABETA), 5.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

laporan keuangan tahunan untuk menggambarkan kesan tanggung jawab perusahaan yang dititikberatkan pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

Senada dengan hal tersebut, TJS menurut pandangan Islam dalam Djakfar yang dikutip oleh Sholichah, seperti perwujudan dari sikap *ihsan* sebagai puncak ajaran etika yang tinggi. *Ihsan* berarti berbuat baik kepada makhluk Allah yang bisa dirasakan manfaatnya tanpa mengharapkan balasan. Dengan tindakan *ihsan* kehidupan ini akan terasa indah dan sempurna dengan membantu orang-orang di sekitar kita, seperti firman Allah dalam Qur'an Surat Al-Qashash ayat 77, Allah telah memberi kebaikan untuk manusia, maka berbuat baiklah kepada orang lain dan jangan merusak di bumi Allah, yang berbunyi:

مَا وَ أَحْسَنَ الدُّنْيَا مِنْ نَصِيبِكَ تَنْسَ وَلَا آخِرَةَ الدَّارِ اللَّهُ ءَاتَكَ فِيمَا وَابْتَغِ

الْمُفْسِدِينَ تُحِبُّ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ الْأَرْضَ فِي الْفَسَادِ تَبْغِ وَلَا إِلَيْكَ اللَّهُ أَحْسَنَ كَمْ

“dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan pelopor perbankan syariah di Indonesiayang tumbuh mengikuti perkembangan waktu (*modern*) dengan tetap berpegang pada nilai-nilai dan etika bisnis syariah yang transparan, serta berkontribusi dalam meningkatkan ekonomi masyarakat secara profesional dan tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable growth*) yang telah berkomitmen untuk melaksanakan TJS dengan mendirikan Yayasan Baitulmaal Muamalat (BMM) sebagai pelaksana TJS. BMM dalam melakukan bakti sosialnya terinspirasi dari QS Al-Baqarah ayat 261, Allah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

akan melipat gandakan ganjaran bagi orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah, yang berbunyi:

نُبْلَةُ كُلِّ فِي سَنَابِلِ سَبْعِ أَنْبَتٍ حَبَّةٍ كَمَثَلِ اللَّهِ سَبِيلٍ فِي أَمْوَالِهِمْ يُنْفِقُونَ الَّذِينَ مَثَلُ

عَلِيمٌ وَاسِعٌ وَاللَّهُ يَشَاءُ لِمَنْ يُضَعِفُ وَاللَّهُ حَبَّةٌ مِائَةً

“Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah⁴ adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha mengetahui.”

BMM mendapatkan *Best Empowering In Economic* dalam pemberdayaan Ekonomi Indonesia terbukti dari tahun 2010 sampai 2013. Penghargaan tersebut seharusnya menjadi bukti bahwa terdapat kualitas jasa yang baik dalam pelaksanaan tanggung jawab sosialnya. Konsumen harus terlibat secara langsung dalam proses jasa tersebut untuk mengkonsumsi atau merasakan bagaimana kualitas jasa tersebut, penilaian ini disebut *consumer perceived service quality*, yang menjadi penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen.

Contoh kasus pada penelitian yang dilakukan Suwandi pada pelaksanaan program TJS di PT Bakrie Sumatera Plantations Tbk bahwa anggaran program tersebut terbatas, pelaksanaannya belum merata, pelaksanaan yang belum terjadwal, serta lemahnya sosialisasi dan komunikasi. Menurutnya, jangkauan pelaksanaan program TJS ini belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, yang dilakukan hanya untuk tujuan pihak-pihak tertentu saja dan tidak bersifat berkelanjutan.⁵ Contoh kasus lain seperti, PT. Freeport Indonesia salah satu perusahaan tambang terbesar

⁴[166] Pengertian menafkahkan harta di jalan Allah meliputi belanja untuk kepentingan jihad, pembangunan perguruan, rumah sakit, usaha penyelidikan ilmiah dan lain-lain.

⁵<http://www.amerta.id/2014/05/21/657/kegiatan-csr-di-indonesia-menghadapi-beragam-kendala.php>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

di Indonesia yang berlokasi di Papua, yang memulai operasinya sejak tahun 1969, sampai dengan saat ini tidak lepas dari konflik berkepanjangan dengan masyarakat lokal, baik terkait dengan tanah ulayat, pelanggaran adat, maupun kesenjangan sosial dan ekonomi yang terjadi (Wibisono: 2007). Kasus Pencemaran Teluk Buyat, yaitu pembuangan tailing ke dasar laut laut yang mengakibatkan tercemarnya laut sehingga berkurangnya tangkapan ikan dan menurunnya kualitas kesehatan masyarakat lokal akibat operasional PT Newmon Minahasia Raya (NMR) tidak hanya menjadi masalah nasional melainkan internasional (Leimona, Fauzi:2008).⁶

Menurut Kotler yang dikutip Jasfar, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Maka, konsumen akanmempersepsikan atau mengemukakan pendapatnya, pengalamannya dan perasaannya dalam mengkonsumsi kualitas jasa atau merasakan kualitas penyaluran tanggung jawab sosial perusahaan tersebut. Pelaksana pun harus transparan tentang kejelasan program TJS ini agar hal ini tidak hanya dilakukan untuk tujuan pihak-pihak tertentu saja.

Tanggung Jawab Sosial ini menjadi penting untuk dilakukan perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang memperhatikan kepatutan dan kewajaran yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas pasal 74, serta Undang-Undang No. 25 Tentang Penanaman Modal bahwa suatu penanaman modal baik dalam negeri maupun asing harus bertanggung jawab pada lingkungannya. Bagi perusahaan yang tidak melakukan tanggung jawab sosial ini akan dikenai sanksi administratif dan sanksi lainnya yang terdapat dalam pasal 34.

Yayasan BMM telah menyalurkan dana TJS-nya sampai ke kabupaten Kuningan yang dihimpun dari PT. BMI, berupa paket sembako di bulan ramadhan pada Agustus 2014 di Kecamatan Nусаherang, bantuan kursi roda pada 30 Oktober 2014 dan pemberdayaan ekonomi (kum3) di Manis Kidul.

⁶<http://www.rahmatullah.net/2010/05/masalah-pengelolaan-program-corporate.html>



Bantuan tersebut disalurkan oleh PT. BMI yang bekerjasama dengan BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) yang ada di kabupaten Kuningan agar tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai TJS di PT. Bank Muamalat Indonesia, dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI, KUALITAS PENYALURAN DAN TRANSPARANSI DENGAN KESUKSESAN PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL”** (Survey pada penerima bantuan Tanggung Jawab Sosial PT. Bank Muamalat Cabang Pembantu Kuningan)

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan antara persepsi penerima program dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas penyaluran dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial?
3. Apakah terdapat hubungan antara transparansi program dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial?

C. Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa batasan:

1. Penelitian hanya dilakukan di Desa Cikadu RT 21, 22 dan 23, tidak dengan daerah lain yang menerima paket sembako tersebut.
2. Program pemberdayaan ekonomi hanya dilakukan di desa Maniskidul, karena beberapa desa yang lainnya berjauhan dengan Desa Maniskidul, juga untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan penelitian ini.



D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara persepsi penerima program dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas penyaluran dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara transparansi program dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dunia Akademik
Untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan wawasan serta memperluas literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Bagi Muamalat Group
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan strategi untuk kesuksesan pelaksanaan tanggung jawab sosial Muamalat Group untuk masyarakat.
3. Bagi Pihak Lain
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.



BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi telaah pustaka, menyajikan informasi, dan teori yang mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang akan digunakan untuk mencari hubungan persepsi, kualitas penyaluran dan transparansi dengan kesuksesan pelaksanaan program tanggung jawab sosial tersebut. Dalam rangka memenuhi hal-hal yang diperlukan dalam penelitian, akan dilakukan:

a. Kuesioner

Penyebaran kuesioner akan disebarkan pada masyarakat yang telah menerima program TJS.

b. Wawancara

Wawancara juga akan dilakukan pada karyawan di perusahaan yang bertanggungjawab dengan TJS.

c. Dokumentasi

Data-data yang diperoleh banyak dari buku, literature, jurnal, skripsi, tesis, website Bank Muamalat, dan brosur-brosur Baitulmaal Muamalat.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran untuk penelitian ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Uji statistik non-parametrik yang telah dilakukan, bahwa variabel persepsi (X_1) mempunyai hubungan atau korelasi yang rendah dengan kesuksesan pelaksanaan tanggung jawab sosial (Y).
2. Uji statistik non-parametrik yang telah dilakukan, bahwa variabel kualitas penyaluran (X_2) mempunyai hubungan atau korelasi yang cukup dengan kesuksesan pelaksanaan tanggung jawab sosial (Y).
3. Uji statistik non-parametrik yang telah dilakukan, bahwa variabel transparansi (X_3) mempunyai hubungan atau korelasi yang cukup dengan kesuksesan pelaksanaan tanggung jawab sosial (Y).
4. Dalam pelaksanaan CSR ini secara keseluruhan, masyarakat kurang terlibat dalam pelaksanaan program, mungkin dikarenakan usia penerima CSR lebih banyak sudah lebih dari >61 tahun seperti dalam program pembagian sembako dan pembagian kursi roda. Masyarakat sekitar atau pejabat setempat juga sama sekali tidak terlibat dalam perencanaan program CSR tersebut. Sedangkan dalam program KUM3, masyarakat juga hanya mengikuti program yang didesain oleh pelaksana program, masyarakat juga hanya mengikuti arahan dari pendamping KUM3. Metode pelaksanaan CSR ini masih dalam kategori *top down*, karena dalam hal ini perusahaan mendesain program yang berkaitan dengan *branding* layanannya, untuk membuat masyarakat lebih akrab dengan merk dagang perusahaan tersebut dan untuk lebih mendekatkan perusahaan kepada masalah yang ada dalam masyarakat, lalu membenahi lingkungan social itu agar mendukung eksistensi perusahaan untuk jangka panjang.



B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk agar terus memberikan bantuan, dukungan dan perhatiannya kepada *stakeholder*-nya, agar terus mendapat kepercayaan dari masyarakat. Agar lebih banyak lagi yang tadinya seorang mustahik menjadi muzakki.
2. Dalam pembagian sembako, menurut masyarakat sekitar kurang tepat sasaran, hendaknya pelaksana tanggung jawab sosial melibatkan pejabat RT atau tokoh masyarakat setempat agar lebih tepat sasaran.
3. Penelitian ini dilakukan hanya dengan pengambilan data *cross section* karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, diharapkan pada penelitian selanjutnya dilakukan penelitian yang sangat bertahap pada pelaksanaannya agar lebih optimal.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurahman, Maman, dkk, *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA. 2007.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian* Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013
- Arijanto, Agus, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis* Jakarta: PT Raja Grafindo Persaada, 2012.
- Bachtiar, Yanivi dan Christine. *Manajemen Strategis-Formulasi, Impelementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Budiarto, Eko dan Dewi Anggraeni, *Pengantar Epidemiologi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003.
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2013.
- Fuad, M. dkk, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Gaspers, Vincent, *Ekonomi Manajerial: Pembuatan Keputusan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kartini, Dwi, “*Corporate Social Responsibility: Transformasi Konsep Sustainability Management dan Implementasi di Indonesia*.” Bandung: PT Refika Aditama, 2009.
- Kasiran, Moh., *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* , Malang: UIN-Maliki Press, 2010



- Mardikanto, Totok, *Corporate Social Responsibility* (Tanggung jawab Sosial Korporasi). Bandung: Alfabeta, 2014.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2003.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011.
- Hadi, Nor. *Corporate Social Responsibility*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2003.
- Riduan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Riswandi, *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Santoso, Singgih, *Seri Solusi Bisnis Berbasis IT: Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen* Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005.
- Santoso, Singgih, *Statistik Multivariat*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Cet. ke 17. Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Suharto, Edi. *CSR & COMDEV: Investasi Kreatif Perusahaan di Era Globalisasi*. Cet.I. Bandung: ALFABETA, 2010.
- Sule, Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *PENGANTAR MANAJEMEN*. Cet. III. Edisi I. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Sunyoto, Danang. *Metode Penelitian Akuntansi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2013.
- Suyanto, M.. *Strategic Management: Global Most Admired Companies*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2007.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* .Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.



Untung, Budi, CSR dalam Dunia Bisnis, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET. 2014.

Untung, Hendrik Budi, *Corporate Social Responsibility* Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Publikasi Elektronik:

Anuraga MP, Ririh, “Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

Fadhilah, “Analisis Persepsi Akuntan yang Berbeda terhadap Kode Etik dari Asosiasi Akuntan Indonesia”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2003.

Fauziah, Khusnul dan Prabowo Yudho J. “Analisis Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Islamic Social Reporting Indeks. *Jurnal Dinamika Akuntansi*. Vol.5, No.1. (Maret 2013).

Hendrastuti, Fenny, *Persepsi Penerimaan Program terhadap Program Corporate Social Responsibility PT. Tiga Pilar Sejahtera Food, Tbk. Skripsi*, Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010,

Huluq, Taajun Nisail. “Proses Strategic Planning di dalam Corporate Social Responsibility PT. Bank Mumalat Tbk dalam Melaksanakan Corporate Social Responsibility.” *Thesis*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia Jakarta, 2012.

Jiwantara, Kusmara, dkk, *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*, Jurnal, Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado.

Kartika Sari, Anny, dkk, *Sistem Pendukung Keputusan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Kesehatan*, Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Gajah Mada, 2006.

Purwitasari, Fadilla, *Analisis Pelaporan Corporate Social Responsibility Perbankan Syariah dalam Perspektif Syariah Enterprise Theory. Skripsi*: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2011



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Rahmawati, Herlina, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*, Skripsi, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.

Ramadhani, Ria Rizki. “Persepsi stakeholders internal terhadap akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan universitas sebelas maret pasca ditetapkan sebagai badan layanan umum.” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Santoso. Konsep Corporate Social Responsibility (CSR) dan Penerapannya di Lembaga Keuangan Syariah (Studi kasus terhadap Prakti Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Falah). *Skripsi*, Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. 2010.

Sari, Anny Kartika, dkk, *Sistem Pendukung Keputusan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Kesehatan*, Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Gajah Mada, 2006.

Turina, *Analisis Saluran Distribusi dalam Penjualan Batu Bata Press pada UD. Anugrah Bunda Pekanbaru*, Skripsi: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Pekanbaru Riau, 2010.

Laporan Good Corporate Governance Bank Muamalat Indonesia tahun 2013.

Rusydiana, Aam. Overview: Tanggung Jawab Sosial Perbankan Syariah. Dalam <http://www.aamslametrusydiana.com/2013/05/overview-tanggung-jawab-sosial-15.html> diakses tanggal 29 Agustus 2014 pukul 20.39 WIB.

F.Irma, 2010. Diakses tanggal 26 May 2015. Dalam <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjAD&url=http%3A%2F%2Fprepository.usu.ac.id%2Fbitstream%2F123456789%2F17033%2F3%2FChapter%2520II.pdf&ei=EqFkVbjIPM2puQScj4OICg&usg=AFQjCNHuNONxDAUtUk5lZWWlxEcRLvj0dg&bvm=bv.93990622,d.c2E>

[https://www.academia.edu/3192923/Analisis Efektivitas Pencapaian Indikator Pelaksanaan Program CSR Lingkungan Jakarta Green and Clean PT. Unilever Indonesia Tbk. dan Dampaknya terhadap](https://www.academia.edu/3192923/Analisis_Efektivitas_Pencapaian_Indikator_Pelaksanaan_Program_CSR_Lingkungan_Jakarta_Green_and_Clean_PT._Unilever_Indonesia_Tbk._dan_Dampaknya_terhadap)
Diakses 19 November 2014 pukul 5.57



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

<http://www.amerta.id/2014/05/21/657/kegiatan-csr-di-indonesia-menghadapi-beragam-kendala.php> Diakses tanggal 1 Juli 2015

<http://www.rahmatullah.net/2010/05/masalah-pengelolaan-program-corporate.html>

Diakses tanggal 1 Juli 2015

Wilda Gusmira dalam

https://www.academia.edu/6783627/MANAJEMEN_SALURAN_DI_STRIBUSI Diakses tanggal 1 Juli 2015

<http://www.kuningankab.go.id/pemerintahan/kecamatan/kecamatan-nusaherang> Diakses tanggal 23 Januari 2015 pukul 16.32 WIB

http://id.wikipedia.org/wiki/Maniskidul,_Jalaksana,_Kuningan Diakses tanggal 23 Januari 2015 pukul 19.37 WIB

<http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat> Diakses tanggal 23 Januari 2015 pukul 20.27 WIB

<http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/visi-and-misi> Diakses tanggal 23 Januari 2015 pukul 20.27 WIB

<http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/struktur-organisasi#.VMMgUtLF-TU> Diaakses tanggal 23 Januari 2015 pukul 20.31 WIB